

**CERTIFICATE PROGRAMME IN  
FRONT OFFICE OPERATIONS  
(CFO)**

**Term-End Examination**

**June, 2026**

**BHY-003 : FRONT OFFICE OPERATIONS**

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** (i) Attempt any *five* questions.

(ii) All questions carry equal marks.

---

1. Explain the Co-ordination of Front office with other departments of a Hotel. 20
2. Explain any *ten* qualities and attributes of an ideal Receptionist. 20
3. Write in detail about the types of rooms available in a Hotel. 20
4. What do you understand by effective key control system ? 20

5. Write about the first aid and other emergency procedures followed in a Hotel. 20
6. Write short notes on (any *two*) :  $2 \times 10 = 20$
- (a) Wake up Call
  - (b) Handling VIP arrival
  - (c) Scanty Baggage Guests
7. Explain with the help of a chart, the Hierarchy of the Front Office Department. Write about duties and responsibilities of a reservation assistant. 20
8. Write about the classification of Hotels on the basis of the level of Service. 20
9. Which are the phases of a Guest Cycle, explain in detail. 20
10. Write short notes on the following :  $2 \times 10 = 20$
- (a) Travel Desk
  - (b) Lost and Found Luggage Room.

**BHY-003****फ्रंट ऑफिस संचालन में सर्टिफिकेट कार्यक्रम****(सी. एफ. ओ.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2026****बी.एच.वाई.-003 : फ्रंट ऑफिस संचालन****समय : 3 घण्टे****अधिकतम अंक : 100****नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।****(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।**

- 
- 
1. एक होटल के अन्य विभागों के साथ फ्रंट ऑफिस के समन्वय की विवेचना कीजिए। 20
  2. एक आदर्श रिशेप्सनिस्ट (स्वागत कर्मचारी) के किन्हीं दस गुणों तथा विशेषताओं की विवेचना कीजिए। 20
  3. एक होटल में उपलब्ध कमरों के प्रकार के विषय में विस्तारपूर्वक लिखिए। 20
  4. प्रभावी चाभी (key) नियन्त्रण प्रणाली से आप क्या समझते हैं ? 20

5. एक होटल में अनुसरण किए जाने वाले प्राथमिक सहायता तथा अन्य आपात प्रक्रियाओं के विषय में लिखिए।
6. किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :  $2 \times 10 = 20$   
 (अ) बैकअप कॉल (चेतावनी घण्टी)  
 (ब) वी. आई. पी. आगमन की देखभाल (Handling)  
 (स) कम सामान वाले यात्री
7. फ्रंट ऑफिस विभाग के पदानुक्रम की एक चार्ट के सहायता से विवेचना कीजिए। उनके कर्तव्यों तथा उत्तरदायित्वों के विषय में लिखिए। 20
8. सेवा के स्तर के आधार पर होटलों के वर्गीकरण के विषय में लिखिए। 20
9. एक अतिथि चक्र के कौन से चरण हैं, विस्तारपूर्वक बताइए। 20
10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :  $2 \times 10 = 20$   
 (अ) यात्रा डेस्क  
 (ब) खोया-पाया सामान कक्ष

x x x x x